

BAB IV

PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

4.1 Pengumpulan Data

Data yang digunakan pada penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung untuk kemudian dilakukan pengolahan data. Data primer yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah data isian kuesioner penelitian dan wawancara mengenai pelayanan karyawan kantin Aisyah terhadap konsumen serta melakukan observasi dan wawancara dengan beberapa mahasiswa di kantin Aisyah Fakultas Sains dan Teknologi UIN SUSKA Riau. Sedangkan data sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data atau sebagai pendukung dari data-data primer yang telah didapatkan. Data sekunder yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah data kuesioner awal

4.1.1 Profil Perusahaan

Kantin Aisyah FASTE UIN SUSKA Riau adalah sebuah perusahaan jasa yang bergerak dalam bidang kuliner yang menyediakan berbagai macam olahan makanan mulai dari cemilan, minuman, serta makanan berat. Kantin Aisyah FASTE UIN SUSKA Riau sudah berdiri sekitar 1 tahun yang lalu yang berada dilingkungan UIN SUSKA Riau tepatnya dibelakang Fakultas Sains dan Teknologi UIN SUSKA Riau. Lokasi dari kantin Aisyah pun bisa dibilang strategis karena berada disekitaran bumi perkemahan UIN SUSKA Riau dan Fakultas Sains dan Teknologi.

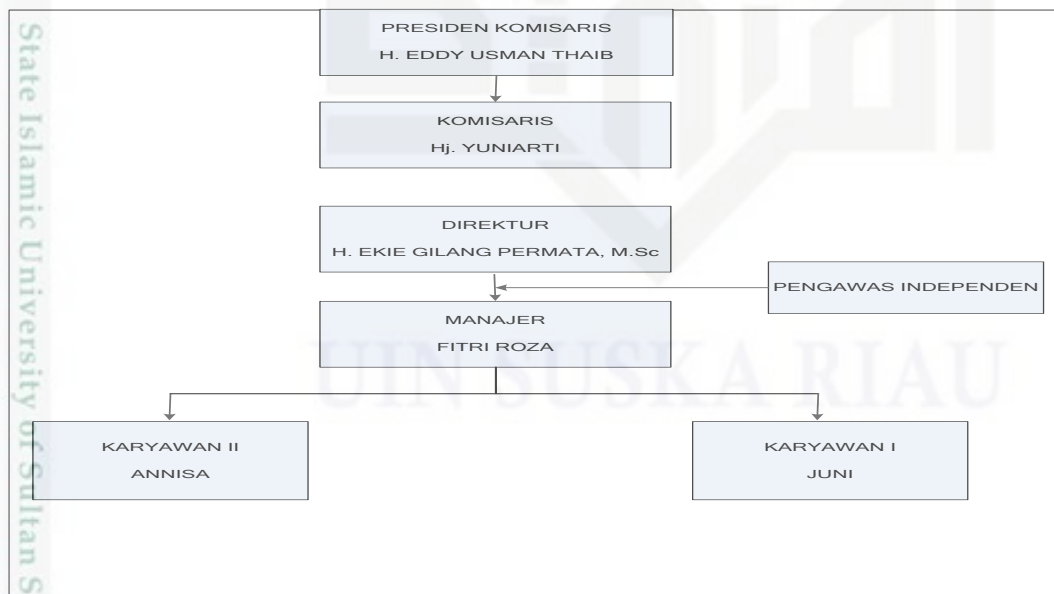
Kantin Aisyah FASTE UIN SUSKA Riau dimiliki dan dipimpin oleh salah satu dosen FASTE jurusan Teknik Industri yaitu bapak H. Ekie Gilang Permata ST, M,Sc. Bukan hanya kantin Aisyah yang dimiliki oleh bapak Ekie namun masih ada beberapa perusahaan besar Pekanbaru yang langsung dibawah kepemimpinan bapak ekie seperti PT. Gilang Permata Tunggal Wisata *Tour* dan *Travel*, Serta PT Ekie Gilang bersaudara. Dikantin Aisyah memiliki beberapa karyawan yang mayoritasnya adalah mahasiswa dan mahasiswi FASTE yang ditugaskan menjaga kasir, pelayan makanan dan minuman serta masak.



Gambar 4.1 Kantin Aisyah Fakultas Sains dan Teknologi UIN SUSKA Riau
(Sumber: Pengolahan data, 2018)

4.1.2 Struktur Organisasi Perusahaan

Struktur Organisasi adalah hubungan antara tiap bagian serta posisi yang ada pada suatu organisasi atau perusahaan dalam menjalankan kegiatan operasional untuk mencapai tujuan. Organisasi bertujuan untuk menjalankan aktivitas perusahaan dengan teratur, tepat dan efisien serta sesuai dengan tugas dan fungsinya. Untuk lebih jelasnya mengenai struktur organisasi yang dimiliki perusahaan dapat dilihat pada Gambar 4.2



Gambar 4.2 Struktur Organisasi Kantin Aisyah
(Sumber: PT. Gilang Permata Tunggal Wisata *Tour and Travel*.2017)

4.2 Pengolahan Data

4.2.1 Penetapan Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi data yang dianggap mewakili populasi keseluruhan, untuk itu yang menjadi sampel penelitian adalah responden. Sumber data diperoleh dengan menggunakan teknik *purposive sampling* dan *accidental sampling*. *Purposive sampling* adalah pemilihan sampel yang ada dalam posisi terbaik untuk memberikan informasi. *Accidental sampling* adalah penentuan sampel berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel bila dipandang cocok sebagai sumber data. Populasi yang diambil adalah seluruh mahasiswa aktif Fakultas Sains dan Teknologi UIN SUSKA Riau sekarang yaitu:

1. Jurusan Teknik Informatika : 1414 mahasiswa.
2. Jurusan Teknik Industri : 661 mahasiswa.
3. Jurusan Sistem Informasi : 1200 mahasiswa.
4. Matematika : 407 mahasiswa
5. Teknik Elektro : 679 mahasiswa.

Jadi jumlah populasi dari kantin Aisya Fakultas Sains dan Teknologi UIN Suska Riau adalah 4.361 mahasiswa. Untuk mendapatkan atau menetapkan sampel yang akan diamati adalah dengan menggunakan rumus *Slovin* serta tingkat ketidaktelitian ($error=10\%$) yang dimana rumusnya adalah:

$$n = \frac{N}{1+N \cdot e^2}$$

dimana:

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan contoh yang masih bisa ditolerir atau diinginkan maka ditetapkan menjadi 10% atau 0.1

$$n = \frac{4.361}{1+4.361 \cdot 0.1^2}$$

$$= \frac{4.361}{44.61}$$

$$= 97.758 \text{ atau sama dengan } 98 \text{ sampel.}$$

4.2.2 Uji Validitas dan Reliabilitas

4.2.2.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui tingkat kecermatan suatu alat ukur dalam menjalankan fungsi ukurnya, yaitu pada signifikansi 0,05 (*twotail*). Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai *r* hitung dengan *r* tabel untuk *degree of freedom* (*df*) = *N*-2, dengan jumlah sampel sebanyak 98 responden sehingga dapat dihitung *df* = 96 dan $\alpha = 0.05$ maka didapat *r* tabel = 0.2. Kemudian bandingkan dengan nilai *r* hitung dengan hasil perhitungan *r* tabel, jika *r* hitung > *r* tabel dan nilai positif maka butir atau pernyataan atau indikator tersebut dinyatakan valid.

Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas

Dimensi		Atribut Pernyataan	r Hitung	r Tabel	Ket
Reliability	1	Karyawan memiliki kemampuan mengolah makanan	0.426	0.2	Valid
	2	Karyawan cekatan menangani pelanggan	0.554	0.2	Valid
	3	Kasir handal dalam administrasi pembayaran	0.253	0.2	Valid
	4	Tempat duduk kantin Aisyah banyak	0.344	0.2	Valid
	5	Fasilitas pendukung kantin Aisyah cukup menunjang	0.273	0.2	Valid
	6	Tampilan makanan dan minuman kantin Aisyah menarik	0.511	0.2	Valid
Responsiveness	7	Memesan makanan dan minuman tidak terlalu lama mengantri	0.406	0.2	Valid
	8	Makanan dan minuman tidak terlalu lama diberikan oleh karyawan	0.360	0.2	Valid
	9	Karyawan selalu meluangkan waktu untuk konsumen	0.501	0.2	Valid
	10	Karyawan kantin Aisyah ramah terhadap konsumen	0.537	0.2	Valid

(Sumber: Pengolahan data, 2018)

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas (Lanjutan)

Dimensi		Atribut Pernyataan	r Hitung	r Tabel	Ket
Assurance	11	Karyawan memiliki pengetahuan tentang menu yang tersedia	0.399	0.2	Valid
	12	Kesegaran dan kebersihan makanan dan minuman kantin Aisyah selalu terjaga	0.517	0.2	Valid
	13	Cita rasa menu yang disajikan selalu sama	0.431	0.2	Valid
	14	Kantin Aisyah nyaman	0.481	0.2	Valid
	15	Kantin Aisyah aman	0.332	0.2	Valid
	16	Karyawan kantin selalu bersikap sopan dan sabar terhadap konsumen	0.521	0.2	Valid
Empathy	17	Karyawan kantin memberikan perhatian kepada konsumen	0.348	0.2	Valid
	18	Karyawan kantin memiliki kesungguhan dalam merespon konsumen	0.539	0.2	Valid
	19	Karyawan kantin memberikan pelayan tanpa pandang bulu	0.546	0.2	Valid
	20	Jam buka dan tutup kantin selalu tepat waktu	0.463	0.2	Valid
Tangibel	21	Kantin Aisyah memiliki tempat yang nyaman	0.269	0.2	Valid
	22	Lokasi kantin Aisyah Strategis	0.289	0.2	Valid
	23	Fasilitas pendukung kantin bersih dan dalam keadaan baik	0.458	0.2	Valid
	24	Karyawan kantin berpenampilan rapi dan bersih	0.546	0.2	Valid
	25	Perlengkapan makanan minuman lengkap	0.462	0.2	Valid
	26	Porsi makanan sesuai dengan harga yang diberikan	0.489	0.2	Valid

(Sumber: Pengolahan data, 2018)

Setelah dilakukan uji validitas dengan menggunakan program *SPSS Statistic 19*, di antara butir-butir pernyataan tersebut tidak terdapat pertanyaan yang tidak valid Maka pernyataan tersebut tidak ada yang kita buang sehingga jumlah pernyataan keseluruhan menjadi sebanyak 27 butir. Hal tersebut dilakukan semua pernyataan dinyatakan valid untuk digunakan sebagai instrumen penelitian.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Item-Total Statistics					
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
p1	90.56	88.517	.423	.	.878
p2	90.58	87.215	.574	.	.875
p3	90.10	91.227	.251	.	.882
p4	89.91	90.558	.335	.	.880
p5	90.06	91.336	.259	.	.882
p6	90.78	86.691	.503	.	.876
p7	90.56	86.764	.425	.	.878
p8	90.67	87.851	.387	.	.879
p9	90.64	87.861	.478	.	.877
p10	90.37	87.307	.510	.	.876
p11	90.39	89.910	.419	.	.878
p12	90.39	87.374	.515	.	.876
p13	90.47	87.922	.447	.	.877
p14	90.14	88.701	.500	.	.876
p15	90.18	90.090	.392	.	.879
p16	90.35	87.569	.513	.	.876
p17	90.94	88.842	.367	.	.880
p18	90.60	87.046	.540	.	.875
p19	90.42	87.215	.516	.	.876
p20	90.41	88.223	.441	.	.878
p21	90.36	90.644	.260	.	.882
p22	90.18	90.646	.288	.	.881
p23	90.35	88.476	.478	.	.877
p24	90.46	88.457	.521	.	.876
p25	90.57	88.577	.439	.	.878
p26	90.44	88.084	.443	.	.878
p27	90.47	86.231	.619	.	.873

Gambar 4.3 Hasil Uji Validitas

4.2.2.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan alat untuk mengukur suatu kuesioner yang menjadi indikator atau variabel. Suatu kuesioner dapat dinyatakan reliabel (handal) adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu sehingga kuesioner tersebut dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data. memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik *Cronbach Alpha*. Suatu variabel atau indikator pernyataan dapat dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach's Alpha* > 0.60 dan diatas $0.80 < Cronbach's Alpha$. Dari hasil reliabilitas didapatkan pada penelitian ini yaitu *Cronbach's Alpha* = 0.883 atau 88,3 % dengan *software SPSS Statistic 19*, maka dapat disimpulkan bahwa butir-butir instrument penelitian tersebut reliabel.

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.882	.883	27

Gambar 4.4 Hasil Uji Reliabilitas

4.2.2.3 Kepuasan Konsumen terhadap Atribut Pelayanan.

Butir-butir atribut kepuasan konsumen yang valid dan realibel selanjutnya digunakan untuk mencari atribut mana saja yang termasuk kategori keunggulan dan atribut yang termasuk kategori kelemahan dari semua atribut pelayanan.

Tabel 4.2 Atribut Kualitas Pelayanan Karyawan yang diinginkan Konsumen.

Dimensi	No	Atribut Pelayanan
Reliability	1	Karyawan memiliki kemampuan mengolah makanan
	2	Karyawan cekatan menangani pelanggan
	3	Kasir handal dalam administrasi pembayaran
	4	Tempat duduk kantin Aisyah banyak
	5	Fasilitas pendukung kantin Aisyah cukup menunjang
	6	Tampilan makanan dan minuman kantin Aisyah menarik
Responsiveness	7	Memesan makanan dan minuman tidak terlalu lama mengantri
	8	Makanan dan minuman tidak terlalu lama diberikan oleh karyawan
	9	Karyawan selalu meluangkan waktu untuk konsumen
	10	Karyawan kantin Aisyah ramah terhadap konsumen
Assurance	11	Karyawan memiliki pengetahuan tentang menu yang tersedia
	12	Kesegaran dan kebersihan makanan dan minuman kantin Aisyah selalu terjaga
	13	Cita rasa menu yang disajikan selalu sama
	14	Kantin Aisyah nyaman
	15	Kantin Aisyah aman
	16	Karyawan kantin selalu bersikap sopan dan sabar terhadap konsumen

(Sumber: Pengolahan data, 2018)

Tabel 4.2 Atribut Kualitas Pelayanan Karyawan yang diinginkan Konsumen (lanjutan).

Dimensi	No	Atribut Pelayanan
Empathy	17	Karyawan kantin memberikan perhatian kepada konsumen
	18	Karyawan kantin memiliki kesungguhan dalam merespon konsumen
	19	Karyawan kantin memberikan pelayan tanpa pandang bulu
	20	Jam buka dan tutup kantin selalu tepat waktu
Tangibel	21	Kantin Aisyah memiliki tempat yang nyaman
	22	Lokasi kantin Aisyah Strategis
	23	Fasilitas pendukung kantin bersih dan dalam keadaan baik
	24	Karyawan kantin berpenampilan rapi dan bersih
	25	Perlengkapan makanan minuman lengkap
	26	Porsi makanan sesuai dengan harga yang diberikan

(Sumber: Pengolahan data, 2018)

4.2.3 Identifikasi Keunggulan dan Kelemahan Atribut Pelayanan

Untuk mendapatkan hasil dari keunggulan dan kelemahan dari atribut pelayanan yang diberikan kantin Aisyah Fakultas Sains dan Teknologi UIN SUSKA Riau adalah dengan cara sebagai berikut:

1. Jumlahkan seluruh skor pada setiap atribut pertanyaan untuk semua responden. contoh: Pada pertanyaan pertama jawaban dari 5 responden adalah 4,3,3,4,3 maka jumlahkan seluruh dari jawaban responden tersebut.
2. Kemudian dibagi dengan jumlah responden (rata-rata).
3. Jumlah seluruh hasil rata-rata tersebut dibagi dengan banyaknya atribut atau pertanyaan (*Grand Mean*).
4. Untuk menentukan suatu atribut dikatakan unggul apabila rata-rata dari jumlah atribut lebih tinggi dari *grand mean* kepuasan tersebut dan suatu atribut dikatakan lemah apabila rata-rata dari jumlah atribut lebih rendah dari *grand mean* kepuasan tersebut

Rumus Mencari *Grand Mean* Kepuasan:

$$\bar{Y}_l = \frac{\sum_{j=1}^n Y_{ij}}{n}$$

$$\bar{\bar{Y}} = \frac{\sum_{l=1}^m \bar{Y}_l}{m}$$

Keterangan:

$\bar{\bar{Y}}$ = *Grand Mean* Kepuasan

\bar{Y}_l = Rata-rata setiap skor atribut dari semua responden

n = Jumlah responden

m = Jumlah atribut atau pertanyaan

Tabel 4.3 Identifikasi Keunggulan dan Kelemahan Atribut Pelayanan

Dimensi	No	Atribut Pelayanan	Kepuasan	Kepentingan	Keunggulan / kelemahan
Reliability	1	Karyawan memiliki kemampuan mengolah makanan	3.34	3.36	Kelemahan
	2	Karyawan cekatan menangani pelanggan	3.32	3.66	Kelemahan
	3	Kasir handal dalam administrasi pembayaran	3.80	3.37	Keunggulan
	4	Tempat duduk kantin Aisyah banyak	3.99	3.01	Keunggulan
	5	Fasilitas pendukung kantin Aisyah cukup menunjang	3.84	3.23	Keunggulan
	6	Tampilan makanan dan minuman kantin Aisyah menarik	3.12	2.84	Kelemahan
Responsiveness	7	Memesan makanan dan minuman tidak terlalu lama mengantri	3.34	3.88	Kelemahan
	8	Makanan dan minuman tidak terlalu lama diberikan oleh karyawan	3.22	3.86	Kelemahan
	9	Karyawan selalu meluangkan waktu untuk konsumen	3.26	3.31	Kelemahan
	10	Karyawan kantin Aisyah ramah terhadap konsumen	3.53	3.92	Keunggulan
Assurance	11	Karyawan memiliki pengetahuan tentang menu yang tersedia	3.51	3.03	Keunggulan
	12	Kesegaran dan kebersihan makanan dan minuman kantin Aisyah selalu terjaga	3.51	4.06	Keunggulan
	13	Cita rasa menu yang disajikan selalu sama	3.43	3.61	Kelemahan
	14	Kantin Aisyah nyaman	3.76	3.55	Keunggulan
	15	Kantin Aisyah aman	3.71	3.37	Keunggulan
	16	Karyawan kantin selalu bersikap sopan dan sabar terhadap konsumen	3.55	3.63	Keunggulan

(Sumber: Pengolahan data, 2018)

Tabel 4.3 Identifikasi Keunggulan dan Kelemahan Atribut Pelayanan

Dimensi	No	Atribut Pelayanan	Kepuasan	Kepentingan	Keunggulan / kelemahan
Empathy	17	Karyawan kantin memberikan perhatian kepada konsumen	2.96	3.19	Kelemahan
	18	Karyawan kantin memiliki kesungguhan dalam merespon konsumen	3.30	3.35	Kelemahan
	19	Karyawan kantin memberikan pelayan tanpa pandang bulu	3.48	3.35	Keunggulan
	20	Jam buka dan tutup kantin selalu tepat waktu	3.49	2.90	Keunggulan
Tangibel	21	Kantin Aisyah memiliki tempat yang nyaman	3.54	3.10	Keunggulan
	22	Lokasi kantin Aisyah Strategis	3.71	3.55	Keunggulan
	23	Fasilitas pendukung kantin bersih dan dalam keadaan baik	3.55	3.35	Keunggulan
	24	Karyawan kantin berpenampilan rapi dan bersih	3.44	3.22	Kelemahan
	25	Perlengkapan makanan minuman lengkap	3.33	3.71	Kelemahan
	26	Porsi makanan sesuai dengan harga yang diberikan	3.46	3.57	Kelemahan
Jumlah Rata-rata setiap atribut seluruh responden			98.42	89.18	
Grand Mean			3.48	3.43	

(Sumber: Pengolahan data, 2018)

Dari hasil identifikasi atribut pelayanan, maka atribut pelayanan yang masuk dalam kategori keunggulan dan kelemahan sesuai dengan keinginan konsumen adalah sebagai berikut:

a. *Realibility*

Pada dimensi ini yang termasuk dalam kategori keunggulan adalah:

1. Kasir handal dalam administrasi pembayaran.
2. Tempat duduk kantin Aisyah banyak.
3. Fasilitas pendukung kantin Aisyah cukup menunjang.

Sedangkan yang termasuk kategori kelemahan dalam dimensi ini adalah:

1. Karyawan memiliki kemampuan mengolah makanan
2. Karyawan cekatan dalam menangani pelanggan.
3. Tampilan makanan dan minuman kantin Aisyah menarik.

b. *Responsiveness*

Pada dimensi ini yang termasuk dalam kategori keunggulan adalah:

1. Karyawan kantin Aisyah ramah terhadap pelanggan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sedangkan yang termasuk kategori kelemahan dalam dimensi ini adalah:

1. Makanan dan minuman tidak terlalu lama diberikan karyawan.
2. Memesan makanan dan minuman tidak terlalu lama mengantri.
3. Karyawan selalu meluangkan waktu untuk konsumen.

c. *Assurance*

Pada dimensi ini yang termasuk dalam kategori keunggulan adalah:

1. Karyawan memiliki pengetahuan tentang makanan dan minuman.
2. Kesegaran dan kebersihan makanan dan minuman kantin Aisyah selalu terjaga.
3. Kantin Aisyah nyaman.
4. Kantin Aisyah aman.
5. Karyawan kantin selalu bersikap sopan dan sabar menghadapi konsumen.

Sedangkan yang termasuk kategori kelemahan dalam dimensi ini adalah:

1. Cita rasa menu yang disajikan kantin selalu sama.

d. *Emphaty*

Pada dimensi ini yang termasuk dalam kategori keunggulan adalah:

1. Karyawan kantin memberikan pelayanan tanpa pandang bulu.
2. Jam buka dan tutup kantin selalu tepat waktu.

Sedangkan yang termasuk kategori kelemahan dalam dimensi ini adalah:

1. Karyawan kantin memberikan perhatian kepada konsumen.
2. Karyawan kantin memiliki kesungguhan dalam merespon konsumen.

e. *Tangibel*

Pada dimensi ini yang termasuk dalam kategori keunggulan adalah:

1. Kantin Aisyah memiliki tempat yang nyaman.
2. Lokasi kantin Aisyah strategis.
3. Fasilitas pendukung kantin bersih dan dalam keadaan baik.

Sedangkan yang termasuk kategori kelemahan dalam dimensi ini adalah:

1. Karyawan kantin berpenampilan rapi dan bersih.
2. Perlengkapan makanan dan minuman lengkap.
3. Porsi makanan sesuai dengan harga yang diberikan.

4.3 Metode Kano

Metode selanjutnya adalah dengan menggunakan model Kano. Metode ini mengelompokkan atribut kebutuhan konsumen (*customer requirements*) kedalam empat kuadran. Sehingga dapat diketahui atribut mana saja yang harus diperhatikan secara penuh demi tercapainya kepuasan konsumen. Untuk mengklasifikasikan atribut tiap responden menggunakan tabel evaluasi Kano.

Tabel 4.4 Tabel Evaluasi Kano

Customer Requirements		Disfungsional				
		Like (Suka)	Must Be (Sudah semestinya)	Neutral (Netral)	Live with (Tidak masalah)	Dislike (Tidak suka)
Fungsional	Like (Suka)	Q	A	A	A	O
	Must Be (Sudah semestinya)	R	I	I	I	M
	Neutral (Netral)	R	I	I	I	M
	Live with (Tidak masalah)	R	I	I	I	M
	Dislike (Tidak suka)	R	R	R	R	Q

(Sumber: Pengolahan Data, 2018)

Keterangan:

- Q = *Questionable* (Diragukan)
R = *Reverse* (Kemunduran)
A = *Attractive* (Atribut Kesenangan)
I = *Indifferent* (Netral/ Biasa Saja)
O = *One Dimensional* (Atribut yang diharapkan)
M = *Must Be* (Atribut dasar)

Menghitung jumlah nilai masing-masing Kano dalam tiap-tiap atribut terhadap semua responden, kemudian setelah didapatkan jumlah nilai kategori Kano setiap atribut pada semua responden yaitu menentukan kategori Kano tiap atribut dengan menggunakan *Blauth's Formula* sebagai berikut:

- a. Jika jumlah nilai [*one-dimensional* + *attractive* + *must-be*] > jumlah nilai [*indifferent* + *reverse* + *questionable*] maka *grade* dipilih paling maksimum diantara ketiga kategori [*one-dimensional*, *attractive*, *must-be*].

- b. Jika jumlah nilai [*one-dimensional* + *attractive* + *must-be*] < jumlah nilai [*indifferent* + *reverse* + *questionable*] maka *grade* dipilih paling maksimum diantara ketiga kategori [*indifferent*, *reverse*, *questionable*].
- c. Jika jumlah nilai [*one-dimensional* + *attractive* + *must-be*] = jumlah nilai [*indifferent* + *reverse* + *questionable*] maka *grade* dipilih paling maksimum diantara ketiga kategori [*one-dimensional*, *attractive*, *must-be*, *indifferent*, *reverse*, *questionable*].

Tabel 4.5 Pemetaan Atribut Kano tiap Atribut

NO	ATRIBUT PELAYANAN	KATEGORI KANO					
		O	A	M	I	R	Q
REABILITY	1 Karyawan memiliki kemampuan mengolah makanan	69	7	20	2	-	-
	2 Karyawan cekatan menangani pelanggan	65	-	33	-	-	-
	3 Kasir handal dalam administrasi pembayaran	69	-	29	-	-	-
	4 Tempat duduk kantin Aisyah banyak	40	-	58	-	-	-
	5 Fasilitas pendukung kantin Aisyah cukup menunjang	44	-	54	-	-	-
	6 Tampilan makanan dan minuman kantin Aisyah menarik	7	60	-	31	-	-
RESPONSIVENESS	7 Saya tidak terlalu lama mengantri dalam memesan makanan dan minuman.	69	-	29	-	-	-
	8 Saya tidak terlalu lama menunggu makanan dan minuman yang dipesan.	93	-	5	-	-	-
	9 Ketika dibutuhkan, karyawan kantin Aisyah selalu meluangkan waktu untuk anda.	77	-	21	-	-	-
	10 Karyawan kantin Aisyah ramah terhadap anda.	80	-	18	-	-	-
ASSURANCE	11 Karyawan kantin Aisyah memiliki pengetahuan tentang menu yang dipesan.	24	21	27	26	-	-
	12 Kantin Aisyah selalu menjaga kebersihan dan kesegaran makanan dan minuman.	98	-	-	-	-	-
	13 Cita rasa menu yang disajikan selalu sama.	61	-	37	-	-	-
	14 Anda merasa nyaman berada dikantin Aisyah.	90	-	8	-	-	-
	15 Anda merasa aman berada dikantin Aisyah.	62	1	34	1	-	-
	16 Karyawan kantin Aisyah selalu bersikap sopan dan sabar kepada anda.	58	9	28	3		

(Sumber: Pengolahan Data, 2018)

Tabel 4.5 Pemetaan Atribut Kano tiap Atribut (lanjutan)

NO	ATRIBUT PELAYANAN	KATEGORI KANO					
		O	A	M	I	R	Q
11	Karyawan kantin Aisyah memiliki pengetahuan tentang menu yang dipesan.	24	21	27	26	-	-
12	Kantin Aisyah selalu menjaga kebersihan dan kesegaran makanan dan minuman.	98	-	-	-	-	-
13	Cita rasa menu yang disajikan selalu sama.	61	-	37	-	-	-
14	Anda merasa nyaman berada dikantin Aisyah.	90	-	8	-	-	-
15	Anda merasa aman berada dikantin Aisyah.	62	1	34	1	-	-
16	Karyawan kantin Aisyah selalu bersikap sopan dan sabar kepada anda.	58	9	28	3		
17	Karyawan kantin Aisyah memberikan perhatian secara individual kepada anda.	46	4	48	-	-	-
18	Karyawan kantin Aisyah memiliki kesungguhan dalam merespon anda.	86	-	12	-	-	-
19	Karyawan kantin Aisyah memberikan pelayanan yang sama tanpa memandang status.	98	-	-	-	-	-
20	Kantin Aisyah memiliki jam buka dan tutup selalu tepat waktu.	45	-	53	-	-	-
21	Kantin Aisyah memiliki tempat yang nyaman (sejuk, indah).	62	-	36	-	-	-
22	Lokasi kantin Aisyah strategis.	78	-	20	-	-	-
23	Kantin Aisyah memiliki fasilitas pendukung yang bersih dan dalam keadaan baik.	82	-	16	-	-	-
24	Karyawan kantin Aisyah berpenampilan rapi dan bersih.	59	-	39	-	-	-
25	Peralatan makan kantin Aisyah lengkap.	27	-	71	-	-	-
26	Ukuran atau porsi makanan sesuai dengan harga yang diberikan.	20	38	14	26	-	-

(Sumber: Pengolahan Data, 2018)

Setelah didapatkan nilai kategori Kano pada tiap-tiap atribut terhadap semua responden maka dilakukan penentuan kategori Kano dengan menggunakan rumus *Blauth's Formula*, yaitu mencari dengan nilai kategori Kano terbanyak. (*grade*).

Tabel 4.6 Perbaikan Kualitas dengan Metode Kano

REABILITY	1	2	3	4	ATRIBUT PELAYANAN	GRADE KANO
					Karyawan memiliki kemampuan mengolah makanan	O
					Karyawan cekatan menangani pelanggan	O
					Kasir handal dalam administrasi pembayaran	O
					Tempat duduk kantin Aisyah banyak	M

(Sumber: Pengolahan Data, 2018)

Tabel 4.6 Perbaikan Kualitas dengan Metode Kano (Lanjutan)

RESPONSIVENESS	5	Fasilitas pendukung kantin Aisyah cukup menunjang	M
	6	Tampilan makanan dan minuman kantin Aisyah menarik	A
	7	Saya tidak terlalu lama mengantri dalam memesan makanan dan minuman.	O
	8	Saya tidak terlalu lama menunggu makanan dan minuman yang dipesan.	O
	9	Ketika dibutuhkan, karyawan kantin Aisyah selalu meluangkan waktu untuk anda.	O
	10	Karyawan kantin Aisyah ramah terhadap anda.	O
ASSURANCE	11	Karyawan kantin Aisyah memiliki pengetahuan tentang menu yang dipesan.	M
	12	Kantin Aisyah selalu menjaga kebersihan dan kesegaran makanan dan minuman.	O
	13	Cita rasa menu yang disajikan selalu sama.	O
	14	Anda merasa nyaman berada dikantin Aisyah.	O
	15	Anda merasa aman berada dikantin Aisyah.	O
	16	Karyawan kantin Aisyah selalu bersikap sopan dan sabar kepada anda.	O
EMPATHY	17	Karyawan kantin Aisyah memberikan perhatian secara individual kepada anda.	O
	18	Karyawan kantin Aisyah memiliki kesungguhan dalam merespon anda.	O
	19	Karyawan kantin Aisyah memberikan pelayanan yang sama tanpa memandang status.	O
	20	Kantin Aisyah memiliki jam buka dan tutup selalu tepat waktu.	M
TANGIBEL	21	Kantin Aisyah memiliki tempat yang nyaman (sejuk, indah).	O
	22	Lokasi kantin Aisyah strategis.	O
	23	Kantin Aisyah memiliki fasilitas pendukung yang bersih dan dalam keadaan baik.	O
	24	Karyawan kantin Aisyah berpenampilan rapi dan bersih.	O
	25	Peralatan makan kantin Aisyah lengkap.	M
	26	Ukuran atau porsi makanan sesuai dengan harga yang diberikan.	A

(Sumber: Pengolahan Data, 2018)

Dari hasil responden konsumen secara keseluruhan dapat dilihat pada Tabel 4.7. Dari tabel tersebut lalu dilakukan perhitungan untuk mengetahui kategori Kano yang paling berpengaruh. Cara perhitungannya adalah :

$$\text{Jumlah Responden Kano} = \frac{\text{Jumlah keseluruhan masing masing kategori}}{\text{Jumlah pertanyaan tiap dimensi servqual}} \dots\dots\dots (4.1)$$

Tabel 4.7 Pemetaan Responden Kano Keseluruhan

No	Dimensi <i>Servqual</i>	Jumlah Responden Per Kategori Kano					
		O	A	M	I	R	Q
1	<i>Reability</i>	49	11	32	6	-	-
2	<i>Responsivennes</i>	80	-	18	-	-	-
3	<i>Assurance</i>	66	5	22	5	-	-
4	<i>Empathy</i>	69	1	28	-	-	-
5	<i>Tangibel</i>	55	6	33	4	-	-

(Sumber: Pengolahan Data, 2018)

Dari data tabel di atas maka atribut yang paling berpengaruh terhadap kepuasan konsumen berdasarkan dimensi *servqual* adalah sebagai berikut:

a. *Reability*

Untuk dimensi *Reability*, konsumen lebih memilih kategori *one dimensional* dengan jumlah tertinggi yaitu 49. Konsumen memilih *one dimensional* berarti semakin tinggi kinerja fasilitas dan layanan yang diberikan kepada karyawan dalam bentuk kualitas pelayanan maka konsumen akan semakin puas. Selain itu kategori *must be* juga tergolong mempengaruhi dari dimensi *Reability* yaitu 32 yang berarti ketika kinerja dan layanan ditingkatkan maka tingkat kepuasan konsumen tidak akan jauh di atas netral namun masih tergolong puas.

b. *Responsivennes*

Untuk dimensi *Responsivennes*, konsumen lebih memilih kategori *one dimensional* dengan jumlah tertinggi yaitu 80. Konsumen memilih *one dimensional* berarti semakin tinggi kinerja fasilitas dan layanan yang diberikan kepada karyawan dalam bentuk tanggung jawab maka konsumen akan semakin puas.

c. *Assurance*

Untuk dimensi *Assurance*, konsumen lebih memilih kategori *one dimensional* dengan jumlah tertinggi yaitu 66. Konsumen memilih *one dimensional* berarti semakin tinggi kinerja fasilitas dan layanan yang diberikan

kepada karyawan dalam bentuk keamana dan kenyamanan maka konsumen akan semakin puas.

d. *Empathy*

Untuk dimensi *Empathy*, konsumen lebih memilih kategori *one dimensional* dengan jumlah tertinggi yaitu 69. Konsumen memilih *one dimensional* berarti semakin tinggi kinerja fasilitas dan layanan yang diberikan kepada karyawan dalam bentuk perhatian terhadap permintaan konsumen maka konsumen akan semakin puas.

e. *Tangibel*

Untuk dimensi *Tangibel*, konsumen lebih memilih kategori *one dimensional* dengan jumlah tertinggi yaitu 55. Konsumen memilih *one dimensional* berarti semakin tinggi kinerja fasilitas dan layanan yang diberikan kepada karyawan dalam bentuk fisik kantin maka konsumen akan semakin puas. Selain itu kategori *must be* juga tergolong mempengaruhi dari dimensi *Tangibel* yaitu 33 yang berarti ketika kinerja dan layanan ditingkatkan maka tingkat kepuasan konsumen tidak akan jauh di atas netral namun masih tergolong puas.

4.4 Pengintegrasian Pengukuran Kualitas Pelayanan dengan Metode Kano

Setelah diketahui atribut-atribut yang termasuk kategori keunggulan dan kelemahan serta diketahui atribut-atribut termasuk dalam kategori Kano seperti pada penjelasan diatas, maka langkah selanjutnya adalah mengintegrasikan klasifikasi atribut berdasarkan kategori kano dengan identifikasi keunggulan dan kelemahan. Sehingga dapat mengetahui atribut mana saja untuk prioritas dipertahankan dan atribut mana saja untuk prioritas ditingkatkan.

Tabel 4.8 Perbaikan Kualitas dengan Metode Kano

	No	Atribut Pelayanan	Kategori kano	Keunggulan / kelemahan	Perbaikan
REABILITY	1	Karyawan memiliki kemampuan mengolah makanan	O	Kelemahan	Ditingkatkan
	2	Karyawan cekatan menangani pelanggan	O	Kelemahan	Ditingkatkan
	3	Kasir handal dalam administrasi pembayaran	O	Keunggulan	Dipertahankan
	4	Tempat duduk kantin Aisyah banyak	M	Keunggulan	Dipertahankan

(Sumber: Pengolahan Data, 2018)

Tabel 4.8 Perbaikan Kualitas dengan Metode Kano

No	Atribut Pelayanan	Kategori kano	Keunggulan / kelemahan	Perbaikan
5	Fasilitas pendukung kantin Aisyah cukup menunjang	M	Keunggulan	Dipertahankan
6	Tampilan makanan dan minuman kantin Aisyah menarik	A	Kelemahan	Ditingkatkan
7	Saya tidak terlalu lama mengantri dalam memesan makanan dan minuman.	O	Kelemahan	Ditingkatkan
8	Saya tidak terlalu lama menunggu makanan dan minuman yang dipesan.	O	Kelemahan	Ditingkatkan
9	Ketika dibutuhkan, karyawan kantin Aisyah selalu meluangkan waktu untuk anda.	O	Kelemahan	Ditingkatkan
10	Karyawan kantin Aisyah ramah terhadap anda.	O	Keunggulan	Dipertahankan
11	Karyawan kantin Aisyah memiliki pengetahuan tentang menu yang dipesan.	M	Keunggulan	Dipertahankan
12	Kantin Aisyah selalu menjaga kebersihan dan kesegaran makanan dan minuman.	O	Keunggulan	Dipertahankan
13	Cita rasa menu yang disajikan selalu sama.	O	Kelemahan	Ditingkatkan
14	Anda merasa nyaman berada dikantin Aisyah.	O	Keunggulan	Dipertahankan
15	Anda merasa aman berada dikantin Aisyah.	O	Keunggulan	Dipertahankan
16	Karyawan kantin Aisyah selalu bersikap sopan dan sabar kepada anda.	O	Keunggulan	Dipertahankan
17	Karyawan kantin Aisyah memberikan perhatian secara individual kepada anda.	O	Kelemahan	Ditingkatkan
18	Karyawan kantin Aisyah memiliki kesungguhan dalam merespon anda.	O	Kelemahan	Ditingkatkan
19	Karyawan kantin Aisyah memberikan pelayanan yang sama tanpa memandang status.	O	Keunggulan	Dipertahankan
20	Kantin Aisyah memiliki jam buka dan tutup selalu tepat waktu.	M	Keunggulan	Dipertahankan
21	Kantin Aisyah memiliki tempat yang nyaman (sejuk, indah).	O	Keunggulan	Dipertahankan
22	Lokasi kantin Aisyah strategis.	O	Keunggulan	Dipertahankan
23	Kantin Aisyah memiliki fasilitas pendukung yang bersih dan dalam keadaan baik.	O	Keunggulan	Dipertahankan
24	Karyawan kantin Aisyah berpenampilan rapi dan bersih.	O	Kelemahan	Ditingkatkan
25	Peralatan makan kantin Aisyah lengkap.	M	Kelemahan	Ditingkatkan
26	Ukuran atau porsi makanan sesuai dengan harga yang diberikan.	A	Kelemahan	Ditingkatkan

(Sumber: Pengolahan Data, 2018)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dari tabel diatas, maka atribut-atribut yang harus dipertahankan dan ditingkatkan adalah sebagai berikut:

a. Dimensi *Reability*

Untuk dimensi *reability*, atribut yang harus dipertahankan oleh kantin Aisyah untuk kepuasan konsumen adalah:

1. Kasir handal dalam administrasi pembayaran.
2. Tempat duduk kantin Aisyah banyak.
3. Fasilitas pendukung kantin Aisyah cukup menunjang.

Sedangkan untuk dimensi *reability*, atribut yang harus ditingkatkan oleh kantin Aisyah agar konsumen merasa puas adalah:

1. Karyawan memiliki kemampuan mengolah makanan.
2. Karyawan cekatan menangani pelanggan.
3. Tampilan makanan dan minuman kantin Aisyah menarik.

b. Dimensi *Responsiveness*

Untuk dimensi *Responsiveness*, atribut yang harus dipertahankan oleh kantin Aisyah untuk kepuasan konsumen adalah:

1. Karyawan kantin Aisyah ramah terhadap anda.

Sedangkan untuk dimensi *Responsiveness*, atribut yang harus ditingkatkan oleh kantin Aisyah agar konsumen merasa puas adalah:

1. Saya tidak terlalu lama mengantri dalam memesan makanan dan minuman.
2. Saya tidak terlalu lama menunggu makanan dan minuman yang dipesan.
3. Ketika dibutuhkan, karyawan kantin Aisyah selalu meluangkan waktu untuk anda.

c. Dimensi *Assurance*

Untuk dimensi *assurance*, atribut yang harus dipertahankan oleh kantin Aisyah untuk kepuasan konsumen adalah:

1. Karyawan kantin Aisyah memiliki pengetahuan tentang menu yang dipesan.
2. Kantin Aisyah selalu menjaga kebersihan dan kesegaran makanan dan minuman.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Anda merasa nyaman berada dikantin Aisyah.
 4. Anda merasa aman berada dikantin Aisyah.
 5. Karyawan kantin Aisyah selalu bersikap sopan dan sabar kepada anda.
- Sedangkan untuk dimensi *assurance*, atribut yang harus ditingkatkan oleh

kantin Aisyah agar konsumen merasa puas adalah:

1. Cita rasa menu yang disajikan selalu sama.

d. Dimensi *Empathy*

Untuk dimensi *empathy*, atribut yang harus dipertahankan oleh kantin Aisyah untuk kepuasan konsumen adalah:

1. Karyawan kantin Aisyah memberikan pelayanan yang sama tanpa memandang status.
2. Kantin Aisyah memiliki jam buka dan tutup selalu tepat waktu.

Sedangkan untuk dimensi *empathy*, atribut yang harus ditingkatkan oleh kantin Aisyah agar konsumen merasa puas adalah:

1. Karyawan kantin Aisyah memberikan perhatian secara individual kepada anda.
2. Karyawan kantin Aisyah memiliki kesungguhan dalam merespon anda.

e. Dimensi *Tangibel*

Untuk dimensi *tangibel*, atribut yang harus dipertahankan oleh kantin Aisyah untuk kepuasan konsumen adalah:

1. Kantin Aisyah memiliki tempat yang nyaman (sejuk, indah).
2. Lokasi kantin Aisyah strategis.
3. Kantin Aisyah memiliki fasilitas pendukung yang bersih dan dalam keadaan baik.

Sedangkan untuk dimensi *tangibel*, atribut yang harus ditingkatkan oleh kantin Aisyah agar konsumen merasa puas adalah:

1. Karyawan kantin Aisyah berpenampilan rapi dan bersih.
2. Peralatan makan kantin Aisyah lengkap.
3. Ukuran atau porsi makanan sesuai dengan harga yang diberikan.